Manitoba

Annual Report 1987 - 88

Consumer and Corporate Affairs

90-00817/

Manitoba

Minister of
Consumer and
Corporate Affairs

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

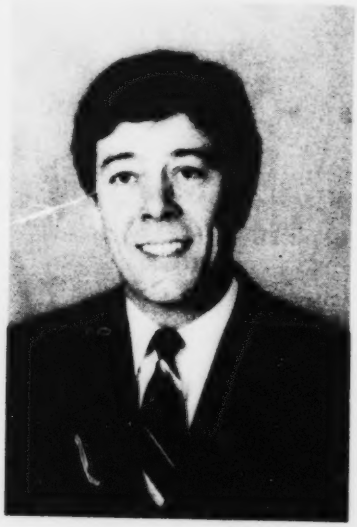
To His Honour
George Johnson,
Lieutenant-Governor of Manitoba.

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of Your Honour the Annual Report of the Department of Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 1988.

Respectfully submitted,

Honourable James C. McCrae
Minister,
Consumer and Corporate Affairs.



Manitoba

Deputy Minister of
Consumer and
Corporate Affairs

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

July 20, 1988

Honourable James C. McCrae
Minister
Consumer and Corporate Affairs

Sir:

I am pleased to submit, for your consideration, the summary of activities for Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 1988.

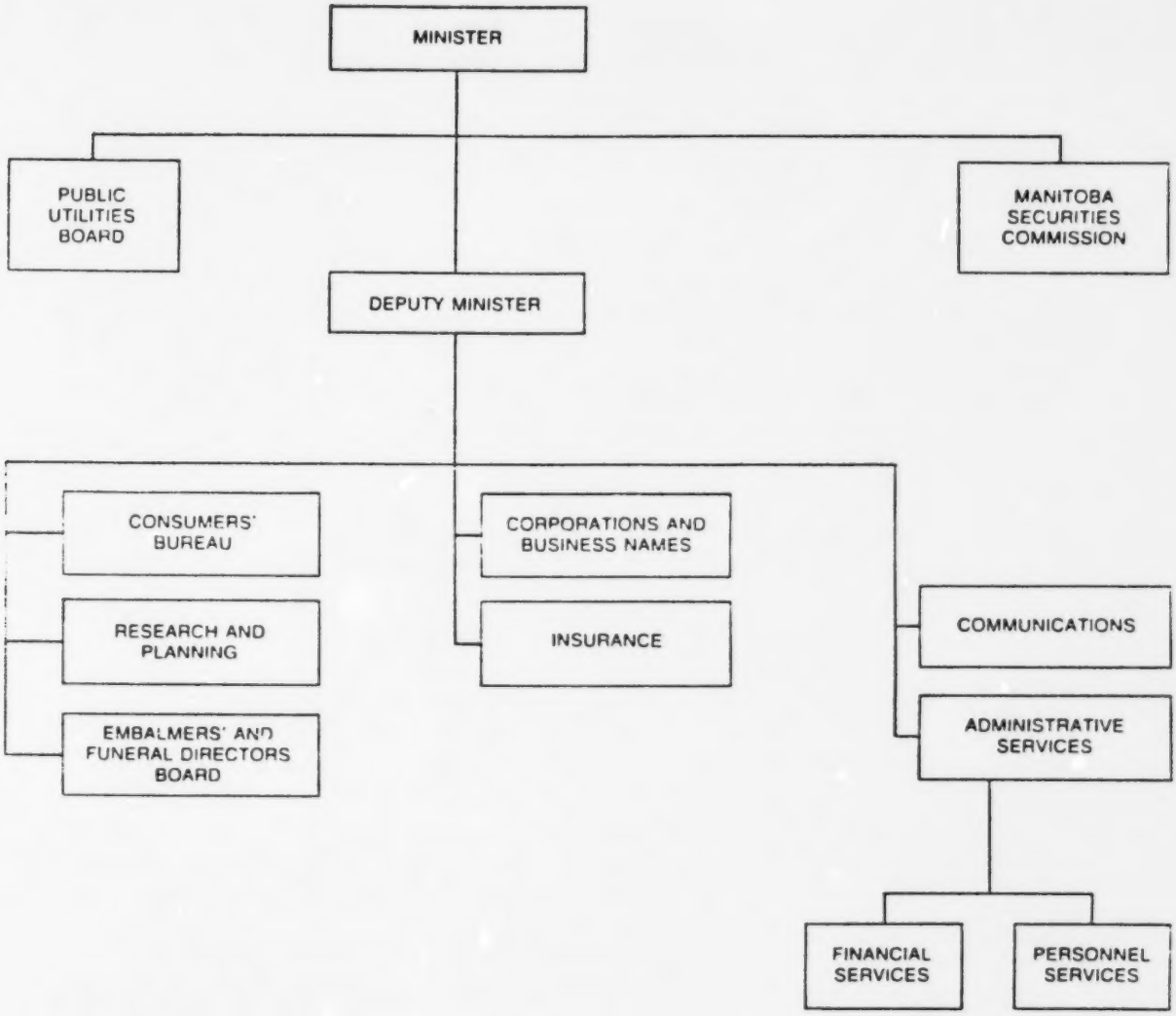
Respectfully submitted,

Don Zasada
Deputy Minister
Consumer and Corporate Affairs.

TABLE OF CONTENTS

Title	Page
Minister's Transmittal	3
Deputy Minister's Transmittal	5
Table of Contents	6
Organization Chart	7
Legislation Administered	8
Consumer Affairs	
Consumers' Bureau	17
Corporate Affairs	
Corporations and Business Names	17
Insurance	19
Manitoba Securities Commission	26
Public Utilities Board	29
Management and Administration	
Communications	30
Research and Planning	32
Administration	33

Organization Chart



ROLE AND MISSION STATEMENT

The objectives of Consumer and Corporate Affairs are:

1. The protection of the public; and
2. The maintenance of a marketplace in which businesses can fairly compete.

This dual mission strives to improve consumer/business transactions, which in turn, can foster, overall a more positive environment in the marketplace and ultimately contribute towards increased economic development.

It is a continuing process involving assisting consumers and businesses by mediating complaints, administering legislation and providing information to both consumers and business.

Legislation Administered

Administration
Manitoba Evidence Act - Parts II and III.

Consumers' Bureau
Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of The Public Health Act.
Charities Endorsement Act
Consumer Protection Act
Hearing Aid Act and Regulation
Personal Investigations Act

Corporations and Business Names
Business Names Registration Act
Corporations Act
Partnership Act
Religious Societies' Lands Act

Deputy Minister
Embalmers' and Funeral Directors Act
Trade Practices Inquiry Act

Insurance
Insurance Act
Insurance Corporations Tax Act
Marine Insurance Act

Manitoba Securities Commission
Commodity Futures Act
Mortgage Brokers and Mortgage Dealers Act
Real Estate Brokers Act
Securities Act

Public Utilities Board
Cemeteries Act
Prearranged Funeral Services Act
Public Utilities Board Act

CONSUMER AFFAIRS

Consumers' Bureau

The Consumers' Bureau administers the following:

* Consumer Protection Act
* Personal Investigations Act
* Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of the Public Health Act
* Charities Endorsement Act
* Hearing Aid Act (for purposes of investigation and enforcement only)

Functions of the Consumers' Bureau

Duties performed by the Consumers' Bureau on behalf of the public include:

* Supplying consumer information to buyers and sellers, borrowers and lenders;
* Providing a forum for the hearing, investigating and mediation of consumer complaints;
* Reviewing consumer complaints regarding financial transactions;
* Preparing information for prosecutions;
* Identifying issues and making recommendations for possible legislative amendments;
* Speaking to consumer, business and service organizations.

Information

The Consumers' Bureau received 50,000 telephone requests from Manitobans for information in the 1987/88 fiscal year, an increase of 1,000 calls over last year.

The Consumers' Bureau also relays requested information to sellers, suppliers, and lenders regarding their rights and responsibilities. This distribution of information helps to avert Bureau involvement in disputes.

Liaison with numerous consumer oriented agencies is maintained. Regular meetings with the Better Business Bureau, Consumer & Corporate Affairs Canada and the Consumers' Association of Canada allows the Bureau to keep informed of changes in the marketplace.

Complaints

The number of complaints registered with the Consumers' Bureau varies from year to year. In 1987/88, 2,509 complaints were registered, which is a decrease of 110 from the previous year.

Home renovator complaints continue to be the problem area for consumers in Manitoba. In 1987/88 home improvement complaints to the Bureau increased by 9% from the previous year. Home renovator complaints accounted for 23% of the total number of complaints received in the last fiscal year.

Automotive complaints decreased by 21% from 1986/87. As well, decreases in complaints have been recorded in home furnishings, mail order, financial transactions and photography. Increases in complaints have been noted in subscriptions, appliances, and personal services.

Licensing requirements, and in particular the bonding aspect, were effective in resolving a number of disputes. Many complaints however, did not fall within the category of direct sales and were therefore dependent only on mediation. Of the complaints investigated by the Bureau, 75 percent were resolved satisfactorily. Consumers either obtained cash settlements or adjustments, or were provided with appropriate information.

Since many consumers experience difficulties in understanding credit and loan agreements, Consumer Services Officers often meet with consumers to provide clarification and to review documents for possible breaches of the Consumer Protection Act. The Act requires certain information be disclosed on all financial agreements.

Mediation

The majority of complaints received by the Consumers' Bureau are not covered by statutory provisions. Mediation requires the willingness of all parties in a dispute to allow the Bureau to mediate. It is in the role of the mediator that the Bureau experiences its greatest challenges and obtains the greatest number of satisfactory results. Some examples of Consumers' Bureau mediation follow:

A consumer contacted the Manitoba's Consumers' Bureau for assistance in getting work completed on his new home. The consumer was not satisfied with the quality of the workmanship and requested the builder correct 27 deficiencies. Through mediation, the Bureau obtained the cooperation of the builder, the new home warranty organization and was successful in having all but one of the problems rectified.

A consumer complained to the Consumers' Bureau that a credit card company billed him for a purchase of $1,100 that he hadn't made. The company insisted the charge had been made by the complainant's wife. The Bureau's involvement caused the company to investigate the complaint and determine the charge had been fraudulently made by a third party. The company removed the charge from the consumer's account.

A consumer entered into an agreement with a contractor to replace the front siding of his home, along with soffits and eavestroughs. The person was dissatisfied with the quality of material and workmanship and refused to pay the balance of $1,900. The consumer wrote to the Consumers' Bureau and requested assistance. The Bureau contacted the Inspection branch of the Manitoba Department of Housing to make an inspection of the house. The inspection report established that both material and workmanship were not satisfactory. The Bureau advised the contractor of the report and after further mediation a solution was agreed upon between the complainant and the builder. The complainant would pay the company $967 and a cheque for the remaining $1,000 would be held by the Consumers' Bureau until all work was completed. This resulted in the contractor returning to the home and completing all agreed upon repairs. On the consumer's written permission, the cheque for $1,000 was released to the contractor.

Licensing

The Consumer Protection Act allows a period of four days for a buyer to cancel a contract for goods or services bought from a direct seller. All vendors must have bonds deposited with the province as required by the Act. Where necessary, these bonds are forfeited to provide redress to consumers. During 1987/88, the bonds of 8 vendors were forfeited. In addition, 36 claims for a total of $33,710 were paid out to consumers out of 7 bonds which had been forfeited in prior years. Some examples of complaints involving direct sales and bond claims follow:

During 1987, the Consumers' Bureau handled a number of complaints against a vendor licensed to do home repair and furnace installations. Five complaints involved direct sales contracts for electrical heating units. The five consumers had exercised their legal right of cancellation of their contracts and requested the return of their down payments. The firm failed to return the money and subsequently went out of business. The Director of the Bureau therefore demanded forfeiture of the vendor's penal bond in order to pay claims totalling $3,100.

The Consumers' Bureau received a complaint from a consumer who had contracted with a licensed vendor for installation of a decorative driveway. The work specified had been carried out as agreed to in the contract. However, within months, the driveway began to deteriorate. When the consumer contacted the company, it was determined that the composition of the driveway material was defective. The company agreed to replace the driveway with conventional material, however, failed to return to the customer's home. The Bureau investigated and established that the firm was phasing out its operation and would not replace the driveway. The firm subsequently went out of business and the Director of the Consumers' Bureau demanded forfeiture of the

vendor's penal bond in order to pay the driveway's replacement cost of $2,970.

The Consumers' Bureau received several complaints against a licensed direct sale contractor. In nine cases, the company either took full payment or substantial deposits but failed to complete the work specified in the contracts. Any work done was performed in an unsatisfactory manner. The company failed to respond to requests to have the contracts completed or work done properly. The Bureau's investigation resulted in the Director demanding forfeiture of the vendor's bond in April of 1987. The bond proceeds were received and are presently being held in trust with the Minister of Finance until the two year period of discovery. In view of the number and amounts of the claims, the bond proceeds may not be enough to pay the claims in full, and therefore will have to be prorated. The majority of these complaints involved senior citizens.

The Consumers' Bureau received three complaints from consumers who had contracted with a licensed vendor for the supply and installation of siding and skirting. The work specified in the contracts had not been satisfactorily carried out. The vendor went out of business and did not have the repairs completed. Consequently, demand for forfeiture of the bond was made by the Director of the Bureau. When the two year period of discovery under the bond has expired, there should be sufficient funds to pay out the three present claims totalling $2,045.

Where circumstances dictate, as outlined in the statutes of the Manitoba Consumer Protection Act, licenses of vendors, direct sellers, and collection agents may be cancelled by the Director of the Consumers' Bureau. In 1987/88, three notices of cancellation of licences of vendors were issued for failure to deposit with the Bureau an increased amount of bond. The notices of cancellation were later rescinded after the bond requirements were met. These actions are controls, and assist in preserving the integrity of the licencing process. In addition, the Act allows the Director to issue warnings of possible cancellation of a licence where it is believed that a breach of the statute or a condition of license was committed. In 1987/88, such warnings were issued.

The Act also provides for the refusal of a license application where circumstances warrant. In 1987/88, three licence applications were refused.

Enforcement

The Consumers' Bureau refers breaches of The Consumer Protection Act to the Department of the Attorney General. A total of 76 charges were dealt with in 1987/88, 64 of which were laid in the 1987/88 fiscal year and 12 of which were carried over from the

period 1986/87. Although there appears to be a significant increase in the amount of cases involving breaches of the Consumer Protection Act, these breaches seem to have stemmed from the selling activities of a few individuals.

The disposition of charges are as follows:

Four vendors were found guilty to a total of nine breaches of section 75(1) of the Consumer Protection Act. Total fines of $2,000 were assessed to the vendors. A total of $328 in restitution was also ordered.

Five individuals were charged with a total of 24 breaches of section 75(1) of the Act. Two individuals pleaded guilty to a total of three breaches and were levied fines totalling $400 Arrest warrants were issued for two individuals for committing 15 breaches of the Act. Court proceedings involving four charges against indivudals are ongoing. Two charges were stayed by the Crown.

A total of 33 charges were laid against various individuals for breaches of section 75(2) of the Consumer Protection Act - direct selling without a license. Three individuals pleaded guilty to four breaches of the Act and were fined a total of $425. One individual was ordered to pay restitution in the amount of $2,500. A warrant was issued against another person for selling without a license. The remaining 27 charges were laid against two individuals. Court proceedings are on-going.

A total of 2 charges were laid against two vendors for breaches of section 75(3) - making use of unlicensed direct sellers. One vendor pleaded guilty to one charge and was fined $350. Another vendor was tried, found guilty and fined $750.

Three charges were laid against individuals for breaches of section 81(3) of the Act - direct selling for a vendor other than the vendor stipulated in the license. All 3 pleaded guilty.

As in past years, the Bureau has continued to work closely with other government departments, whether it be federal, provincial or municipal. The Bureau has also continued its close working relationship with the various law enforcement agencies and police forces in the province. The Bureau regularly exchanges information with these agencies on criminal activities of license applicants and refers files to these agencies where fraudulent or other misleading activities seem apparent. In 1987/88 numerous files were referred to these various law enforcement agencies. Other matters such as false and misleading advertising were referred to Consumer & Corporate Affairs Canada.

Speaking Engagements

One of the major functions of the Consumers' Bureau is to provide information. Since 1971, the Bureau has provided the majority of collegiates in rural and northern Manitoba with a consumer protection oriented presentation on an alternate year basis. Schools in the Winnipeg area are serviced by requests. Business groups, consumer groups and major service clubs have all used Consumer Services Officers as speakers. As well, officers have participated in staff training for Credit Unions, Caisse Populaires, and car dealerships as well as recruit class training sessions of the Winnipeg and Brandon City Police forces and the R.C.M.P.

STATISTICS

	April 1 - March 31 1986		April 1 - March 31 1987	
	Number of		Number of	
Speaking Engagements	Talks	People	Talks	People
Schools, Universities, Colleges				
- Winnipeg	16	1,029	13	344
- Outside Winnipeg	47	3,645	75	4,335
Consumer Groups	35	845	28	414
Business/Government Groups	24	392	35	158
Media Participation	66	-	71	-
Total	188	5,911	222	5,251

Consumers' Bureau
Activity Summary

	1986/87	1987/88
Carry over from previous year	669	704
Complaints registered	2,619	2,509
Complaints closed	2,584	2,500
Complaints outstanding	704	713
Complaints in Winnipeg	1,849	1,783
Complaints outside Winnipeg	669	661
Complaints out of province	101	65
Telephone calls received	48,604	49,552
Toll Free calls (included in above total)	4,441	3,915
Office interviews	2,122	1,992
Outside special activities	470	587
Charges		
Carry Over of charges laid previous year	47	12
Charges Laid current year	6	64
Total	53	76
Charges dealt with	50	28
Charges outstanding & carry over to next year	3	48
Total	53	76
Not proceeded with	0	3
Licenses (Applied for)		
Collection Agents	40	35
Vendors	385	348
Direct Sellers	3,101	2,512
Hearing Aid Dealers	26	23
Bedding and Upholstery	528	452
Disposition of Closed Complaints		
Settled satisfactorily	1,334	1,004
Unsettled	88	38
Legal Action recommended	214	180
Further investigation unjustified	56	10
Settled (Information provided - Nil $)	621	875
Sub Total	2,313	2,107
Transferred	28	55
Record Only	243	338
Total	2,584	2,500

Analysis of Complaints
(in descending order for 1987/88)

	1986/87	1987/88
Home Improvements	528	578
Automotive	376	298
Subscriptions	120	153
Home Furnishings	191	148
Appliances	126	136
Home Entertainment	108	113
Mail Order	161	113
Personal Effects	107	98
Personal Services	80	93
Collection Practices	80	76
Professional Services	55	67
Financial	89	66
Photography	82	50
Farm Equipment	10	42
Dry Cleaners	38	41
Hardware	39	33
Residential Dwellings	30	33
Furnace	38	29
Food	22	28
Rentals	27	27
Travel Agents	18	27
Requests for Information	21	25
Sport Machines	16	25
Credit Cards	16	20
Jewellery	13	20
Alarm Systems	6	17
Mover/Storage	16	17
Personal Investigations Act	21	14
Lotteries/Coupon Books	29	14
Entertainment	10	11
Utilities	11	11
Housewares	26	10
Charities	17	9
Hobby Products	11	9
Trailers	4	9
Transportation	16	8
Towing Companies	5	7
Mobile Homes	10	7
Personal Improvement	8	6
Schools	1	5
Lubricants	3	5
Accommodations	10	3
Home Fuels	2	2
Restaurants	8	2
Real Estate	5	2
Power Tools	1	1
Motive Fuels	0	1
Musical Instrument/lessons	8	0
Total	2,619	2,509

CORPORATE AFFAIRS

Corporations and Business Names Branch

The Corporations and Business Names Branch administers:

* The Corporations Act
* The Business Names Registration Act
* The Partnership Act
* The Religious Societies' Lands Act, and
* certain miscellaneous incorporation statutes.

In accordance with these statutes, the general public and legal profession file documents with the Branch to:

* incorporate Manitoba corporations;

* register corporations incorporated outside Manitoba;

* register the names of unincorporated businesses;

* register trust and loan corporations.

The main function of the Branch is to be a central repository of basic information, such as names of persons and addresses of corporations and businesses. This information can be accessed by the public. It allows for the disclosure of the identity of persons behind the trade name.

Under The Religious Societies' Lands Act, the members of any religious denomination may apply for incorporation for the sole purpose of holding land. A Certificate of Title from the Land Titles Office is issued in the name of the organization, rather than in the names of its members. Consequently, there is no need to change the Certificate of Title when a trustee is replaced.

The Branch employs a computerized name search system, called "NUANS" - Newly Upgraded Automated Name Search, which is owned by Consumer and Corporate Affairs Canada. The system has a Canada-wide name base enabling the Branch to respond to new name reservation requests within one working day of receipt.

During the fiscal year 1987/88, the Branch responded to 245,362 requests for service from the public. This included document filings, telephone calls, and in-person searches of files. At the end of the fiscal year, the Branch had a total of 69,493 active corporation and business name records (composed of 40,977 corporations and 28,516 business names).

Many of the Branch's information records have now been computerized. Computerization has made mail outs of pre-printed Annual Returns to corporations, easier to complete. As well, the Branch has launched a pilot project which would enable law firms (and others) to access corporate and business information from their own offices.

Roughly one-half of the Branch's active files have now been microfilmed. Shortly, many in-person searches of Branch files will be done using microfilm. This will greatly enhance security because there will be no need to give out original documents to the public. The public will also receive a microfilm copy of the information for their own files.

With respect to trust and loan corporations, legislative trends in other jurisdictions are being monitored in order that Manitoba legislation may keep pace. Recommendations for changes to the legislation in Manitoba should be put forward in the near future.

Comparative Statistics

Fiscal Year April 1 - March 31

	1986/87	1987/88
General Fees	$1,835.6	$2,446.1
New Incorporations	3,005	3,248
New Registrations of non-Manitoba Corporations	797	739
New Business Name Registrations	6,266	7,547
Personal Counter Searches of Corporate and Business Files	39,610	39,441
Annual Returns Processed	34,878	35,074
Telephone Inquiries	53,650	58,485

Insurance

The Insurance Branch is responsible for the administration of:

* The Insurance Act
* The Marine Insurance Act
* The Insurance Corporations Tax Act, and
* The collection of the tax under the regulations of The Fires Prevention Act.

The mandate of the Insurance Branch is to protect the consumer while facilitating the transaction of the business of insurance in Manitoba. To accomplish this, the following functions are performed:

* answering inquiries of a general nature about insurance;

* licensing of insurance companies for the transaction of the business of insurance;

* monitoring the solvency of insurance companies incorporated in Manitoba;

* setting licensing requirements of agents, brokers and adjusters;

* determining the deposits of insurance companies incorporated in Manitoba;

* mediating disputes between consumers, agents, adjusters and insurance companies;

* preparing the Annual Report required by The Insurance Act;

* collecting the premium tax under The Insurance Corporations Tax Act; and

* collecting the tax under The Fires Prevention Act.

Mediation of Disputes

The mediation of complaints is an important function of the Insurance Branch, as illustrated by the following examples:

Travel Insurance

An elderly couple motored to the U.S. for a winter holiday. Shortly after arriving at the destination, the husband began experiencing chest pains. He met with a heart specialist who recommended tests at a local hospital. Physicians recommended immediate hospitalization. Due to their age, they arranged to fly

home to Winnipeg on a regularly-scheduled flight. At Winnipeg Airport, the couple were met by an ambulance which transported the husband to hospital, where he remained for 14 days. A subsequent insurance claim against their travel insurance policy was denied, as the claim did not exactly fit the requirements of the insurance policy. On reviewing the matter, an officer of the Insurance Branch pointed out to the insurance company the similarity of the coverage provided and the actions taken by the claimant. The insurance company subsequently agreed to pay the claim.

Disability Insurance

An employee had to leave his job due to ill health. His insurance coverage provided two levels of disability income benefit; a short-term disability benefit which expired after a few months and a long-term disability benefit beyond the period of the short-term benefits. A claim was subsequently submitted for long-term disability benefits. However, the employee experienced difficulty in having his claim approved under the long-term disability benefits provisions. During a consultation with an Insurance Officer, it was determined the insurance company may not have been made aware of the full details surrounding the claim. The insurance company then agreed to pay two months benefits and to review the matter further. An independent medical examination was subsequently carried out, which produced further medical evidence to substantiate a long-term disability claim. The insurance company immediately begin paying long-term disability benefits.

Homeowners Insurance

A home was damaged by a small kitchen fire. The insurance company agreed to replace the kitchen floor which had been damaged. The contractor selected by the insurance company adjuster did not satisfactorily replace the floor and caused further damage to other areas of the house. Neither the contractor nor the insurance company were prepared to fully compensate the insured for the cost to reinstall the floor and repair the other damage. Through subsequent mediation by the Insurance Branch, the insurance company agreed to allow the insured to use another contractor to install a new floor and made a cash settlement to cover the additional damage.

Monitoring the Solvency of Manitoba Incorporated Insurance Companies

The Insurance Branch inspected all Manitoba incorporated insurance companies and reviewed their Annual Returns in 1987.

The winding up of an insolvent Manitoba insurer continued through 1988. It appears that court proceedings will continue to delay the final resolution of the estate.

An extensive review by Canadian Superintendents of Insurance regarding alternate methods of dealing with insurance company insolvencies continued through 1987. An industry sponsored plan, designed to offer protection to loss claimants in the event of a general insurance company insolvency, is expected to be put into place in 1989.

INSURANCE BRANCH

STATISTICS

	1986/87	1987/88
Licensing of Insurance Companies		
Federal	291	287
Provincial	21	20
Total	312	307
Licensing of Agents, Adjusters and Brokers		
Agents		
Life Agents	1,822	1,941
General Agents	1,289	1,314
Accident and Sickness Agents	475	569
Hail Agents	498	467
Automobile Agents	38	30
Accident and Baggage Agents	93	101
Miscellaneous	1	2
Total	4,216	4,424
Adjusters		
Adjusters	82	68
Assistant Adjusters	17	5
Hail Adjusters	29	24
Total	128	97
Special Brokers	7	8
Insurance Agent Licensing Examinations		
Life Exams		
Written	482	669
Passed	370	489
Failed	112	180
General Exams		
Written	118	162
Passed	84	111
Failed	34	51

	1986/87	1987/88
Accident and Sickness Exams		
Written	229	309
Passed	177	252
Failed	52	57
Total Written for the Year	829	1,140
Collection of Fees Under the Insurance Act	$ 356,582	$ 466,629
Collection of Tax Under The Insurance Corporations Tax Act	$19,734,657	$21,645,425
Collection of Tax Under The Fires Prevention Act	$ 3,091,803	$ 4,125,889
Agents Licences Cancelled or Denied	5	4
Telephone Enquiries Received	11,213	12,211
Complaint Files Processed	392	402
Consumer and Industry Liaison		
*Public Relations Engagements	22	21
*Mediation Inspections	10	2
*Press Interviews	10	12
*Guest Radio Phone-in Shows	0	1

ANALYSIS OF COMPLAINTS - TOTALS: 1986/87 - 392, 1987/88 - 402

1. Life:

Claims	7	6
Application Rejected/Renewal Refused	1	3
Premium Payments	27	18
Replacements	49	62
Claims Tactics	4	2
Selling Tactics	38	52
Sales Promotion and Advertising	4	1
Rebating	1	0
Undue Influence	0	1
Miscellaneous	17	31
Total	148	176

		1986/87	1987/88
2.	**Accident and Sickness:**		
	Claims	18	42
	Premium Payments	7	9
	Replacements	1	0
	Claims Tactics	4	2
	Selling Tactics	12	11
	Sales Promotion and Advertising	0	2
	Miscellaneous	5	5
	Total	47	71
3.	**Annuities - R.R.S.P.:**		
	Premium Payments	0	3
	Selling Tactics	5	6
	Sales Promotion and Advertising	1	0
	Miscellaneous	2	4
	Total	8	13
4.	**Personal Lines/Tenants and Homeowners:**		
	Claims	44	57
	Appliction Rejected/Renewal Refused	13	12
	Premium Payments	8	8
	Claims Tactics	11	14
	Selling Tactics	10	8
	Sales Promotion and Advertising	2	1
	Miscellaneous	7	8
	Total	95	108
5.	**Commercial Lines:**		
	Claims	8	3
	Application Rejected/Renewal Refused	10	1
	Premium Payments	9	5
	Claims Tactics	1	1
	Selling Tactics	6	4
	Miscellaneous	0	2
	Total	34	16

	1986/87	1987/88
6. Hail		
Claims	3	0
Premium Payments	1	0
Rebating	2	0
Claims Tactics	0	1
Selling Tactics	1	0
Total	7	1
7. Travel		
Claims	6	2
Claims Tactics	1	0
Sales Promotion and Advertising	0	2
Undue Influence	0	1
Total	7	5
8. Farm:		
Claims	2	0
Premium Payments	3	0
Advertising	0	1
Total	5	1
9. Miscellaneous Lines - Livestock, Baggage, Warranties, Extended Auto Coverage, etc.		
Claims	15	6
Application Rejected/Renewal Refused	1	0
Premium Payments	6	2
Replacements	1	0
Claims Tactics	1	0
Selling Tactics	5	3
Sales Promotion and Advertising	4	0
Undue Influence	1	0
Miscellaneous	7	0
Total	41	11

Manitoba Securities Commission

The Manitoba Securities Commission performs the following activities for the purposes of protecting the public and facilitating the legitimate raising of capital; while maintaining integrity and adequate standards in the securities, real estate and mortgage industries:

* licensing securities dealers, brokers, underwriters, and investment counsel;

* requiring full, true, and plain disclosure in respect of new issues of securities;

* attempting to ensure fair and equitable treatment of the public regarding new issues of securities;

* providing a comprehensive regulatory scheme designed to make available to shareholders and the public a full range of financial and other information;

* licensing and regulating the activities of real estate and mortgage brokers, dealers and sales people;

* investigating alleged contravention under four Acts; and

* overseeing self-regulatory activities of The Winnipeg Commodity Exchange.

During the year ending March 31, 1988, the Commission convened 53 regular meetings and dealt with 587 securities-related and 498 real estate related agenda items. A total of 478 formal orders were issued which included investigation, cease trading, suspension of registration and conditional exemption orders.

The Number of Filings Processed:

	1986/87	1987/88
Prospectus	600	526
Prospectus Amendments	46	67
Private Placements	297	196
Rights Offerings	71	57
Conditional Exemption Orders	184	200

As of March 31, 1988, 172 senior securities issuers were qualified to use the Prompt Offering Prospectus system inaugurated in January, 1983.

The total number of registrants in the securities field increased again in 1988. A total of 247 amendments were processed and 44 registrations were transferred.

There were 3,821 registrations on record under the Real Estate Brokers Act as of March 31, 1988.

The increase of 68 in the number of salespeople from the previous year was the result of 674 first-time registrations, 1,723 renewals, and approximately 150 salespeople leaving the industry or becoming brokers or authorized officials within the industry. Four hundred and ninety salespeople transferred and 63 amendments were processed during the year.

A decrease of 54 in the number of brokers resulted from 47 new broker registrations, 593 renewals, and approximately 50 registrations being cancelled or allowed to expire for a variety of reasons including economic conditions, and brokers reorganizing their affairs. Two hundred and seventeen amendments to broker registrations were processed during the year.

Pre-licensing courses and examinations for brokers and sales people are offered under the auspices of The Manitoba Real Estate Association in cooperation with the Commission. Figures for the year ending March 31, 1988 indicate an increase of approximately 7% in the number of enrollments this year compared to the previous year.

Total registrations under The Mortgage Dealers Act which was enacted on June 16, 1987, to replace the previous Mortgage Brokers and Mortgage Dealers Act, included 9 mortgage dealers, 21 authorized officials and 2 mortgage salespeople.

The Number of Registrations Issued:

	1986/87	1987/88
Securities Industry		
Salespeople	676	737
Brokers and Investment Dealers	65	76
Mineral Interest Salespeople	55	62
Mineral Interest Brokers	33	40
Securities Issuers	7	7
Securities Adviser	0	1
Sub-Total	836	923
Real Estate Industry		
Brokers	693	639
Authorized Officials	1,041	993
Salespeople	2,121	2,189
Sub-Total	3,855	3,821

	1986/87	1987/88
Mortgage Industry		
Salespeople	11	2
Authorized Officials	74	21
Brokers	53	0
Dealers	3	9
Sub-Total	141	32
Total	4,832	4,776

The Public Utilities Board

The Public Utilities Board is an independent quasi-judicial body operating under the authority of the Manitoba Legislature.

The Board is responsible for the regulation of public utilities as defined under The Public Utilities Board Act in all matters and in such manner as set out in that legislation. Several other enactments which assign regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

The Greater Winnipeg Gas Distribution Act
The Gas Pipe Line Act
The Gas Storage and Allocation Act
The Prearranged Funeral Services Act
The Cemeteries Act
The Municipal Act (Local Water and Sewer Utilities)
The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
The Highways Protection Act (Appeals)
The Manitoba Telephone Act
The Manitoba Hydro Act (Appeals, Reference)

During the fiscal year April 1, 1987 to March 31, 1988, the Board convened 45 Executive meetings including 30 Board meetings and 15 public hearings. A total of 173 formal Orders were issued which included the following:

Public Utilities Board Act	7
Water and Sewer Utilities	82
Gas Utilities	39
Manitoba Telephone System	36
Highways Protection Act	3
Transit	2
The Cemeteries Act	2
Manitoba Hydro Act	2

With respect to the Prearranged Funeral Services Act, 36 Funeral Directors were licenced to sell for this fiscal year. In addition, there were 16 applications filed for acknowledgement of revisions in prearranged funeral fees for caskets and services. The Board continued to review and monitor the annual reports filed by licencees and their trustees in respect to prearranged funeral plans being sold and the contracted funds in trust.

With respect to The Cemeteries Act, the Board issued renewal licenses for the operation for this fiscal year of 10 cemeteries, 5 columbariums, 2 mausoleums and 4 crematoria. Also, 46 licences were issued to sales personnel on behalf of, and for, owners of cemeteries. In addition, 5 applications, for a revision of fees for spaces, materials and services, were authorized. Twelve transfer of licences to sales persons were issued.

The Board issued 7 orders pursuant to its guidelines concerning the awarding of costs to intervenors under Section 56 of the Public Utilities Board Act.

Communications

Communications is responsible for promoting and increasing the knowledge and skills of both the consumer and business communities when interacting in the Manitoba marketplace.

The functions of the Communications Branch are as follows:

* to provide Manitobans with learning opportunities and educational resources that will assist them in functioning competently in the complex and changing marketplace.
* to produce educational and information materials designed to address and clarify changing marketplace issues.
* to develop and increase the availability of education/outreach programs and resources for special needs groups such as seniors, new Canadians and youth;
* to operate a volunteer outreach program; and
* to co-ordinate media campaigns including print ads, radio spots and public service announcements.

Talk shows are used to promote departmental services and inform the public. During the past fiscal year, Communications invited Manitoba's media to interview consumer services officers on consumer issues of concern to Manitobans. Officers were interviewed on television and radio and discussed such topics as home improvement contractors, direct sellers, refunds and exchanges, various consumer scams and the Consumer of the Year Award.

Communications, in conjunction with Consumer & Corporate Affairs Canada, Consumers Association of Canada, and the Better Business Bureau coordinated the Consumer of the Year Award. The recipient of Manitoba's second annual Consumer of the Year award was Dr. Ruth Berry, a professor and Dean of the Faculty of Human Ecology at the University of Manitoba.

Communications has a number of other low-cost information vehicles such as: a bi-monthly "Consumer Alert" newspaper column; cable tv messages to rural areas; radio vignettes for northern radio stations; and "Consumer Alert" information bulletins.

The department's volunteer community outreach program continues to assist the department in increasing the availablity of consumer education/information for Manitoba residents. Volunteer speakers are trained to initiate and deliver presentations to specific target groups in the province. Presentations to 500 consumers from various groups and organizations were conducted. Some of these groups included:

Business and Professional Women's League
Newcomers Club
Lions Manor
St. Vital Neighbours
Maples Collegiate (Occupational Entrance Class)

Volunteers also staffed a display promoting the availability of the department's two educational kits "Buying Used Cars" and "Credit" at the 1987 Manitoba Business Education Teacher Association Conference. Due to the interest expressed, volunteers subsequently designed and conducted a follow-up telephone survey for junior high, business education teachers in Winnipeg. Teachers were questioned on the feasibility and usefulness of a resource speakers program directed at the Grade 9 and 10 level. The proposed project met with an enthusiastic response which resulted in the development of a pilot project.

As an outgrowth of the seniors speakers program the department entered into a cooperative lecture program with Creative Retirement and the University of Winnipeg's Continuing Education Program. Activity-oriented workshops, utilizing a "team-teaching" approach, with Consumers Bureau officers and volunteers were developed.

During the fiscal year 1987-1988, volunteers began developing a policy/procedures manual for the "Time Out" speakers program as well as a brochure that would explain the program to potential volunteers.

Communications increased the distribution of the branch's "Consumer Alert", in 1987/88. The one-page leaflets, which covered credit cards, establishing credit, collection practices, personal credit records, insurance tips and life insurance were distributed to Manitoba libraries, interested municipalities and home economists. The department's volunteer community outreach program continues to assist the department in increasing the availability of consumer education/information for Manitoba residents.

Public awareness is enhanced through the maintenance and use of community networks and a comprehensive mailing list. Several mail-outs were completed during the year. Volunteers packaged and mailed pamphlets and information leaflets to libraries, schools, social groups and agencies. As well, brochures were distributed by Consumer Service Officers and volunteer speakers. From April 1, 1987 to March 31, 1988 Communications distributed 56,188 copies of various departmental brochures and leaflets.

Research and Planning

The function of Research and Planning is to provide support services of an economic, statistical, and investigatory nature to the Department. These services are provided through a variety of means ranging from formal research to informal discussion. Activities include:

* investigating marketplace issues and assessing alternative responses to them;
* formulating legislation and other action proposals for submission to Cabinet;
* assessing the need for new or amended legislation;
* reviewing consumer legislation and policies of other governments and assessing the value of developing similar legislation or policies in Manitoba; and
* liaising with consumer oriented groups, representatives of the business sector, and government officials.

For the 1987/88 fiscal year, much of the Branch's time was allocated to providing senior management with information on motor fuel prices. This information involved such activities as conducting price surveys, assessing fuel price legislation and policies of other provinces, reviewing the report of the Commission of Inquiry into Gasoline Pricing, and identifying and assessing alternative actions that could be taken in regards to fuel prices.

Some of the other matters examined by Research and Planning pertained to odometer rollbacks, water use policies, financial services, and legislation requiring car dealers to display vehicle prices.

During the year, the Branch participated in an interdepartmental committee studying problems regarding "written-off" vehicles. The committee developed legislation that will enable car buyers to more easily identify used vehicles that have previously been "written-off".

Administration

This Branch administers The Manitoba Evidence Act (Parts II, III) which deals with the appointment of Notaries Public and Commissioners for Oaths.

Administration's role is to establish financial personnel, management and administrative support services ensuring the best use of the department's fiscal, human and physical resources. Administration also provides these services to the Department of Legislation. These responsibilities are fulfilled by:

* reviewing and recommending changes in department and branch organization to ensure that reporting relationships are structured on the basis of responsibility and accountability;
* reviewing and recommending changes in the administrative and delivery systems in the branches;
* establishing and administering financial policies, systems and procedures for the department;
* allocating budgeted resources, fiscal, human and physical, to programs; and
* ensuring that funds are properly collected, spent, and accounted for.

Administration is made up of three branches: Personnel, Finance, and General Administration. The activities of these branches are summarized as follows:

Activity

*Figures indicated are in thousands.

Activity	**March 31, 1987**	**March 31, 1988**
Revenue	$23,665.6*	$26,667.2*
Expenditures	20,609.4**	12,956.2*
Number on payroll at March 31	303	374
Staff recruited	100	203
Vouchers processed	4,285	3,674
Manitoba Evidence Act		
New appointments	1,999	1,876
Renewal of appointment	4,120	4,114
Authentication of appointment	533	578

**includes Co-operative Development and March 1986 election costs.

Comparison of "Actuals" to Estimated Expenditures
Year Ending March 31, 1988

Estimates and Actuals are in thousands.

Program	Estimates	Actuals	Over (Under) Variance		Explanation
Executive Management	$186.2	$211.7	25.5	13	1
Communications	117.5	117.3	(0.2)	0	
Administration	336.0	348.6	12.6	3	
Consumers' Bureau	732.2	733.0	0.8	0	
Grants	66.0	66.5	0.5	0	
Corporations Branch	969.5	1172.1	202.6	20	2
Insurance Branch	267.1	309.2	42.1	15	3
Manitoba Securities Commission	974.0	1038.4	64.4	6	
Public Utilities Board	795.9	1250.6	454.7	57	4
Totals	$4444.4	$5247.4	803.3	18	

Explanation of Differences over 5%

1. Executive Management expenditure increased $25.5 as a result of the "Gasoline Price Inquiry" under the Trade Practices Inquiry Act.

2. The increase is due to the operating costs of the Corporations Branch's new computer system which came on line in 197/88.

3. The Insurance Branch purchased computer equipment to automate agent licesning.

4. Public Utilities Board experienced an over-expenditure in their operating costs as a result of inquiries into the de-regulation of natural gas prices and hydro rates.

Manitoba

Rapport annuel 1987 - 88

Consommation et Corporations

Manitoba

Ministre de la Consommation et des Corporations

Winnipeg (Manitoba) CANADA
R3C 0V8

À son Honneur,
l'honorable George Johnson,
Lieutenant-gouverneur,
Province du Manitoba

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de présenter à Votre Honneur, à titre d'information, le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations pour l'exercice se terminant le 31 mars 1988.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'expression de mon profond respect.

Le ministre,

James C. McCrae

Manitoba

Sous Ministre
Consommation et Corporations

Winnipeg (Manitoba) CANADA
R3C 0V8

Monsieur James C. McCrae,
Ministre de la Consommation et des Corporations

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations pour l'exercice se terminant le 31 mars 1988.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

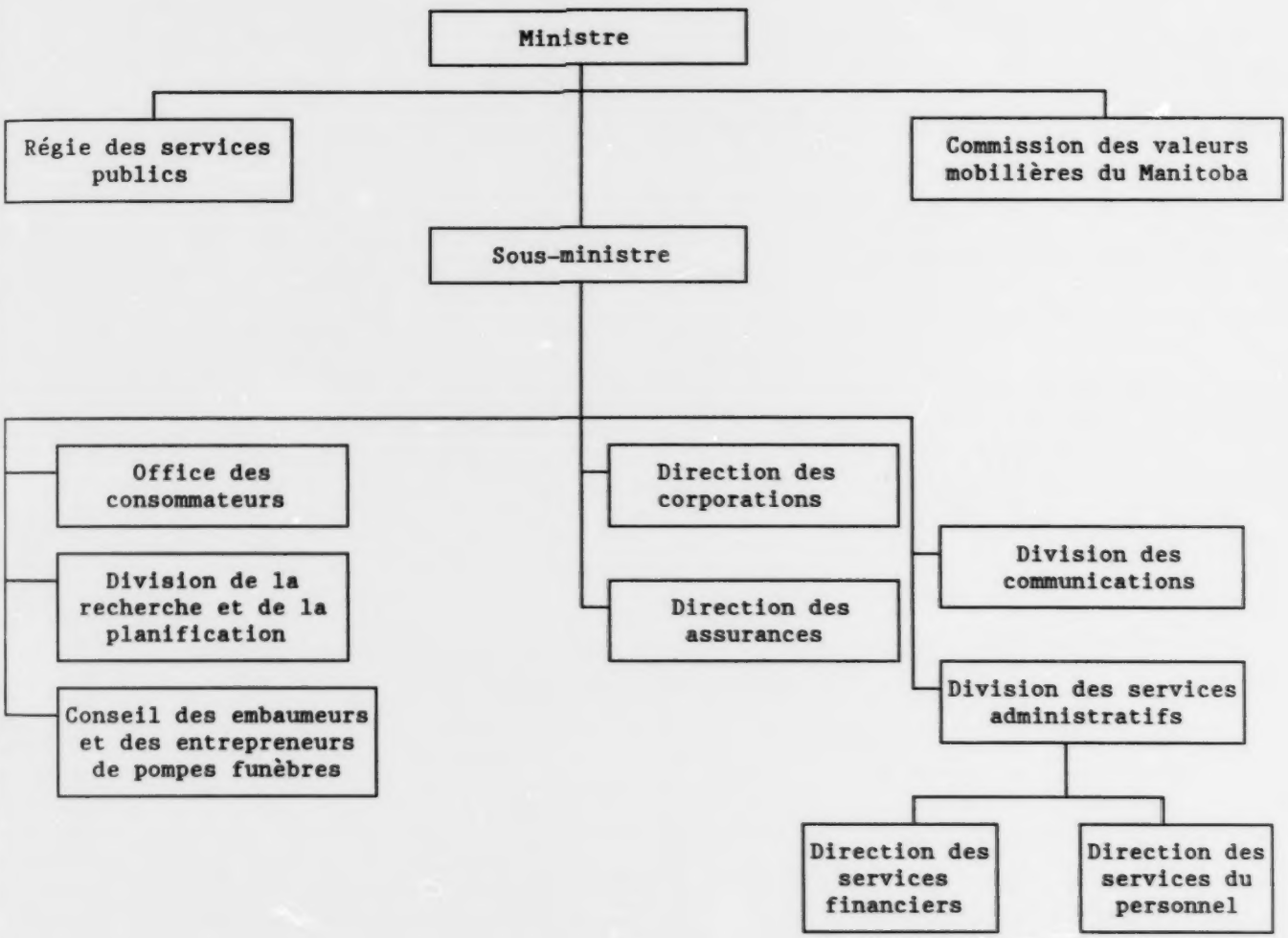
Le sous-ministre,

Don Zasada

TABLE DES MATIÈRES

Titre	Page
Lettre du ministre	3
Lettre du sous-ministre	5
Table des matières	6
Organigramme	7
Lois et règlements que le Ministère est chargé d'appliquer	8
Consommation	
Office des consommateurs	9
Corporations	
Direction des corporations	17
Direction des assurances	18
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	24
Régie des services publics	26
Services administratifs	
Division des communications	27
Division de la recherche et de la planification	29
Division des services administratifs	30

ORGANIGRAMME



RÔLE ET MISSION DU MINISTÈRE

Les objectifs de Consommation et Corporations Manitoba sont de protéger la population, et de voir à ce que le marché favorise une concurrence loyale entre les entreprises.

Cette double mission vise l'amélioration des transactions entre les entreprises et les consommateurs d'où un environnement global encore plus serein et donc, à long terme, un développement économique accrû.

Il s'agit d'une démarche continuelle d'application des lois et des règlements, d'information des entreprises et des consommateurs, et d'aide à ces deux groupes par la médiation des plaintes.

Lois et règlements que le Ministère est chargé d'appliquer

Services administratifs
Loi sur la preuve au Manitoba (parties II et III)

Office des consommateurs
Loi sur la santé publique (règlements relatifs à la literie, aux meubles et aux articles rembourrés)
Loi sur la validation des oeuvres de charité
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les appareils auditifs, et règlements connexes
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers

Direction des corporations
Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux
Loi sur les corporations
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses

Sous-ministre
Loi relative aux embaumeurs et aux entrepreneurs de pompes funèbres
Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce

Direction des assurances
Loi sur les assurances
Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance
Loi sur l'assurance maritime

Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Loi sur les contrats à terme
Loi sur les agents et courtiers d'hypothèques
Loi sur les courtiers en immeubles
Loi sur les valeurs mobilières

Régie des services publics
Loi sur les cimetières
Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
Loi sur la Régie des services publics

CONSOMMATION

Office des consommateurs

L'Office des consommateurs applique les lois suivantes :

- Loi sur la protection du consommateur
- Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers
- Loi sur la santé publique (règlements relatifs à la literie, aux meubles et aux articles rembourrés)
- Loi sur la validation des oeuvres de charité
- Loi sur les appareils auditifs (pour fins d'enquête et d'application seulement)

Fonctions de l'Office des consommateurs

Parmi les fonctions qu'accomplit l'Office afin de protéger la population, il y a :

- la distribution d'informations sur la consommation aux vendeurs et aux acheteurs, ainsi qu'aux prêteurs et aux emprunteurs;
- une tribune où l'on écoute les plaintes des consommateurs, où l'on fait enquête et où l'on entreprend une médiation;
- l'examen des plaintes des consommateurs portant sur des opérations financières;
- la préparation des informations nécessaires à une poursuite;
- l'étude des problèmes et la formulation de recommandations pour d'éventuelles modifications aux textes de loi;
- des exposés devant les organisations de services, les associations de consommateurs et les groupes de gens d'affaires.

Information

L'Office des consommateurs a répondu à plus de 50 000 demandes de renseignements au téléphone au cours de l'exercice 1987-1988, soit une augmentation de 1 000 appels par rapport à l'exercice précédent.

L'Office répond également aux demandes d'information des vendeurs, des fournisseurs et des prêteurs quant à leurs droits et à leurs responsabilités, de façon à diminuer le nombre de litiges sur lesquels l'Office aura à se pencher.

L'Office fait le lien avec de nombreux organismes qui s'intéressent à la situation des consommateurs. Des réunions ont lieu de façon régulière avec le Bureau d'éthique commerciale et avec le ministère fédéral de la Consommation et des Corporations, ainsi qu'avec l'Association des consommateurs du Canada, ce qui permet à l'Office d'être tenu à jour en ce qui concerne les changements qui se produisent sur le marché.

Plaintes

Le nombre de plaintes reçues varie d'une année à l'autre. En 1987-1988, l'Office a reçu 2 509 plaintes, soit une augmentation de 110 par rapport à l'exercice précédent.

Encore une fois, la rénovation domiciliaire fut le principal secteur de plaintes. Les plaintes dans ce domaine ont augmenté de 9 % et ont représenté 23 % des plaintes totales reçues par l'Office par rapport à l'exercice précédent.

Il y a eu une diminution (21 %) des plaintes dans le secteur de l'automobile. Il y a eu également moins de plaintes au sujet des meubles, des commandes par correspondance, des opérations financières et des photographies. Par contre, il y a eu une augmentation des plaintes liées aux abonnements, aux appareils ménagers et aux services personnels.

De nombreux litiges ont été réglés grâce aux dispositions concernant les permis, particulièrement en ce qui se rapporte aux cautionnements. Toutefois, de nombreuses plaintes n'étaient pas dans la catégorie des ventes directes et ne pouvaient donc être réglées que par la médiation. Soixante-quinze pour cent des plaintes sur lesquelles l'Office a enquêté ont été réglées de façon satisfaisante, les consommateurs ayant reçu, soit un montant en argent comptant en guise de règlement ou d'ajustement, soit l'information dont ils avaient besoin.

De nombreux consommateurs éprouvent des difficultés lorsqu'il s'agit de comprendre le texte des ententes de crédit ou de prêt. Voilà pourquoi des agents des services aux consommateurs rencontrent fréquemment des consommateurs et leur expliquent ce qui ne semble pas clair, en plus de vérifier que les textes se conforment bien aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur. La Loi exige que tout contrat de nature financière inclus certaines informations.

Médiation

La plupart des plaintes reçues par l'Office des consommateurs ne sont pas l'objet de dispositions législatives. Pour qu'une médiation ait lieu, elle doit donc être désirée par toutes les parties concernées. C'est dans ce rôle de médiateur que l'Office connaît les plus grands défis et les résultats les plus satisfaisants. Voici quelques exemples :

> Un consommateur demande l'aide de l'Office des consommateurs au sujet des travaux effectués sur sa nouvelle maison. L'intéressé n'est pas satisfait de la qualité ni de l'exécution du travail et demande au constructeur de corriger 27 imperfections. Grâce à la médiation, l'Office obtient la coopération du constructeur et de la compagnie de base et réussit à faire remédier à tous les problèmes, sauf un.
>
> Un consommateur se plaint auprès de l'Office des consommateurs du fait qu'une société émettrice de cartes de crédit lui a facturé un achat de 1 100 $ qu'il n'a pas fait. La compagnie insiste : selon elle l'achat aurait été fait par l'épouse du plaignant. À la suite de la médiation de l'Office, la compagnie fait une enquête et constate qu'il s'agit d'un achat frauduleux fait par une autre personne. En conséquence, la compagnie crédite le compte du consommateur.
>
> Un consommateur a conclu un accord avec un entrepreneur qui doit remplacer les lambris extérieurs, les sous-faces de l'avant-toit et les gouttières de la façade de sa maison. Ce consommateur n'est satisfait ni de la qualité des matériaux ni de l'exécution du travail et refuse de payer le

solde de 1 900 $. Il demande l'aide de l'Office du consommateur. Celui-ci se met en rapport avec la Direction de l'inspection de Logement Manitoba à laquelle il demande d'inspecter la maison. Le rapport d'inspection précise que les matériaux et l'exécution du travail laissent à désirer. L'Office fait part de ce rapport à l'entrepreneur et parvient, grâce à la médiation, à conclure entre le plaignant et l'entrepreneur un accord en vertu duquel le consommateur verserait 967 $ à la compagnie, le solde devant être payé au moyen d'un chèque que l'Office du consommateur conserverait jusqu'à la fin des travaux. À la suite de cet accord, l'entrepreneur retourne à la maison du consommateur pour y exécuter les travaux convenus. L'Office transmet le chèque de 1 000 $ après avoir reçu l'autorisation signée du consommateur.

Les licences

La Loi sur la protection du consommateur prévoit une période de quatre jours pendant lesquels un acheteur peut annuler l'achat de biens ou de services auprès d'un démarcheur. Selon la Loi, tous les marchands doivent déposer un cautionnement auprès de la Province. Lorsque cela devient nécessaire, ces cautionnements sont confisqués et servent à réparer les torts subis par les consommateurs. Ce fut le cas pour huit cautionnements de marchands au cours de 1987-1988. De plus, on remit un total de 33 710 $ à des consommateurs pour régler 36 demandes de compensation, à partir de 7 cautionnements confisqués au cours des exercices précédents. Voici quelques exemples de plaintes mettant en cause des ventes directes et des réclamations liées aux cautionnements :

En 1987, l'Office du consommateur s'occupe d'un certain nombre de plaintes contre un marchand autorisé à réparer les maisons et à installer des appareils de chauffage. Cinq plaintes se rapportent à des contrats de démarchage touchant des systèmes de chauffage électrique. Les cinq plaignants annulent leur contrat conformément au droit que leur confère la Loi et demandent la restitution de l'acompte qu'ils ont versé. La compagnie s'abstient de les rembourser et se retire des affaires. Le directeur de l'Office demande alors la confiscation du cautionnement d'ordre pénal du marchand afin de régler les sommes dues aux plaignants, soit au total 3 100 $.

L'Office reçoit une plainte d'un consommateur qui a conclu avec un marchand autorisé un contrat d'installation d'une allée décorative pour voitures. Les travaux sont effectués comme convenu dans le contrat. Mais en quelques mois l'allée commence à se détériorer. Le consommateur se met en rapport avec la compagnie et il ressort de l'entretien que les matériaux utilisés pour construire l'allée sont de mauvaise qualité. L'entrepreneur s'engage à refaire l'allée avec de bons matériaux mais il s'abstient de revenir sur les lieux. L'Office fait une enquête et constate que la compagnie est en train de mettre fin graduellement à ses activités et ne refera pas l'allée. Par la suite, la compagnie se retire des affaires et le directeur de l'Office du consommateur demande la confiscation du cautionnement d'ordre pénal du marchand afin de régler le coût de remplacement de l'allée, soit 2 970 $.

L'Office reçoit plusieurs plaintes contre un entrepreneur titulaire d'un permis de démarcheur. À neuf reprises la compagnie encaisse les contrats en entier ou reçoit des acomptes importants mais s'abstient de terminer les travaux précisés dans les contrats. Si des travaux sont faits, ils le

sont de façon insatisfaisante. La compagnie s'abstient de répondre aux demandes qui lui sont adressées pour terminer les travaux ou les faire convenablement. En avril 1987, à la suite de l'enquête effectuée par l'Office du consommateur, le directeur demande la confiscation du cautionnement. L'argent du cautionnement est reçu. Il se trouve actuellement en fiducie auprès du ministère des Finances jusqu'à la fin de la période d'attente de deux ans. Cet argent ne suffira pas à couvrir en entier les demandes de remboursement, nombreuses et élevées, mais elles seront réglées au prorata. La plupart des plaignants sont des personnes âgées.

L'Office reçoit trois plaintes de consommateurs qui ont conclu avec un marchand autorisé un contrat de fourniture et d'installation de lambris extérieurs et de plinthes. Les travaux précisés dans le contrat ne sont pas faits de façon satisfaisante. L'entrepreneur se retire des affaires sans finir les réparations. Le directeur de l'Office demande ensuite la confiscation du cautionnement. À la fin de la période d'attente de deux ans au cours de laquelle une plainte peut être déposée, il devrait y avoir suffisamment d'argent pour couvrir les trois demandes de remboursement qui s'élèvent en tout à 2 045 $.

Dans certains cas prévus par la Loi sur la protection du consommateur (Manitoba), le directeur de l'Office peut annuler les licences de marchands, de démarcheurs ou d'agents de recouvrement. En 1987-1988, trois marchands autorisés reçoivent un avis d'annulation pour ne pas avoir versé à l'Office une somme de cautionnement supplémentaire. Ces avis sont annulés plus tard lorsque les intéressés versent la somme voulue. De telles actions sont des moyens de contrôle qui permettent de conserver l'intégrité du processus d'établissement des licences. De plus, lorsqu'on estime qu'une infraction à la Loi a été faite ou que l'une des conditions relatives à une licence n'est pas observée, la Loi autorise le directeur à donner des avertissements d'annulation possible. Trois avertissements de ce genre ont été donnés en 1987-1988.

Dans certains cas, la Loi permet également de rejeter les demandes de licences. Trois demandes de licences ont ainsi été rejetées en 1987-1988.

Poursuites

L'Office des consommateurs renvoie tous les cas d'infraction à la Loi sur la protection du consommateur au Procureur général. Il y a eu 76 mises en accusation dont 64 au cours de l'exercice 1987-1988, et douze mises en accusation qui avaient été reportées de l'exercice précédent. Il semble que le nombre d'infractions à la Loi sur la protection du consommateur ait augmenté, mais ces infractions sont limitées aux activités commerciales de quelques personnes.

Les mises en accusation ont été résolues de la façon suivante :

Quatre marchands sont déclarés coupables de neuf infractions à l'article 75(1) de la Loi sur la protection du consommateur. Les amendes se sont élevées en tout à 2 000 $. Le tribunal a ordonné qu'une somme totale de 328 $ soit remboursée.

Cinq personnes sont accusées de 24 infractions à l'article 75(1) de la Loi. Deux personnes plaident coupable à un total de trois infractions et reçoivent des amendes de 400 $ en tout. Des mandats d'arrêt sont établis contre deux personnes coupables de 15 infractions à la Loi. Le tribunal a engagé des poursuites contre quatre accusés. Deux accusations ont été suspendues par la Couronne.

Diverses personnes font l'objet d'un total de 33 accusations pour infraction à l'article 75(2) de la Loi sur la protection du consommateur (démarchage sans licence de marchand). Trois personnes plaident coupable à quatre accusations d'infraction à la Loi et sont condamnées à des amendes s'élevant au total à 425 $. Le tribunal ordonne à une personne de rembourser la somme de 2 500 $. Un mandat d'arrêt est établi contre une autre personne coupable de vendre sans licence de marchand. Deux personnes font l'objet des vingt-sept accusations restantes. Le tribunal continue ses poursuites.

Deux personnes font l'objet d'un total de 2 accusations pour infraction à l'article 75(3) de la Loi sur la protection du consommateur (emploi de démarcheurs sans licence). Une personne plaide coupable à une accusation et est condamnée à une amende de 350 $. Un autre marchand est jugé, trouvé coupable et condamné à une amende de 750 $.

Trois personnes font l'objet d'un total de trois accusations pour infraction à l'article 81(3) de la Loi - démarchage par un marchand autre que le titulaire de la licence. Les trois personnes plaident coupable.

Comme par le passé, l'Office continue à collaborer étroitement avec les municipalités et avec d'autres ministères, tant au niveau fédéral que provincial. L'Office collabore également avec les divers organismes d'application de la loi et avec les divers bureaux de police qui existent dans la province. L'Office échange régulièrement des renseignements avec ces organismes sur les activités criminelles de certains demandeurs de licence et transmet à ces organismes les dossiers où il semble évident qu'il y a eu pratique frauduleuse ou trompeuse. De nombreux dossiers ont été envoyés en 1987-1988 à ces divers organismes d'application de la loi. D'autres cas concernant la publicité fausse ou trompeuse ont été transmis à Consommation et Corporations Canada.

Exposés

Un des principaux rôles de l'Office est l'éducation des consommateurs. Tous les deux ans depuis 1971, l'Office donne un exposé sur la protection des consommateurs à la plupart des écoles secondaires du Nord du Manitoba et des régions rurales de la province, en plus de visiter, sur demande, les écoles de la région de Winnipeg. De même, les groupes de consommateurs et les associations de gens d'affaires, ainsi que les clubs philanthropiques les plus importants, ont tous demandé un exposé des agents des services aux consommateurs. Enfin, ces agents ont participé à la formation des membres du personnel des credit unions, des caisses populaires et des marchands d'automobiles, ainsi qu'aux séances de formation des recrues des services de police de Winnipeg et de Brandon et de la G.R.C.

STATISTIQUES

Exposés	du 1er avril 1986 au 31 mars 1987 Nombre d'exposés	Nombre de personnes	du 1er avril 1987 au 31 mars 1988 Nombre d'exposés	Nombre de personnes
Écoles, écoles secondaires, universités				
- à Winnipeg	16	1 029	13	344
- hors de Winnipeg	47	3 645	75	4,335
Groupes de consommateurs	35	845	28	414
Groupes de gens d'affaires et groupes de fonctionnaires	24	392	35	158
Participation des médias (interviews)	66	-	71	-
Total	188	5 911	222	5,251

Résumé des activités de l'Office des consommateurs

	1986-1987	1987-1988
Cas reportés de l'exercice précédent	669	704
Plaintes reçues	2 619	2 509
Plaintes résolues	2 584	2 500
Plaintes non résolues	704	713
Plaintes à Winnipeg	1 849	1 783
Plaintes hors de Winnipeg	669	661
Plaintes hors de la province	101	65
Appels téléphoniques reçus	48 604	49 552
Appels interurbains sans frais (inclus dans le total précédent)	4 441	3 915
Entretiens à nos bureaux	2 122	1 992
Activités externes spéciales	470	587

Mises en accusation

Reportées de l'année précédente	47	12
Effectuées cette année	6	64
Total	53	76
Réglées	50	28
En suspens et reportées à l'année prochaine	3	48
Total	53	76
Non réglées	0	3

	1986-1987	1987-1988
Demandes de licences		
Agents de recouvrement	40	35
Marchands	385	348
Démarcheurs	3 101	2 512
Vendeurs d'appareils auditifs	26	23
Literie et meubles rembourrés	528	452
Conclusion des plaintes résolues		
Réglées de façon satisfaisante	1 334	1 004
Non réglées	88	38
Actions en justice recommandées	214	180
Poursuite de l'enquête non justifiée	56	10
Réglées (information transmise - aucun montant d'argent)	621	875
Sous-total	2 313	2 107
Transférées	28	55
Versées au dossier, sans plus	243	338
Total	2 584	2 500

Analyse des plaintes
(par ordre décroissant pour 1987-1988)

	1986-1987	1987-1988
Rénovation domiciliaire	528	578
Secteur de l'automobile	376	298
Abonnements	120	153
Ameublement	191	148
Appareils ménagers	126	136
Matériel audio-visuel ménager	108	113
Commandes par correspondance	161	113
Biens personnels	107	98
Services personnels	80	93
Pratiques de recouvrement	80	76
Services professionnels	55	67
Finances	89	66
Photographie	82	50
Matériel agricole	10	42
Nettoyage à sec	38	41
Quincaillerie	39	33
Logements résidentiels	30	33
Nettoyage de fournaise et de cheminée	38	29
Nourriture	22	28
Locations	27	27
Agents de voyage	18	27
Demandes d'information	21	25
Machines de sport	16	25
Cartes de crédit	16	20
Bijoux	13	20
Systèmes d'alarmes	6	17
Déménagement et entreposage	16	17
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers	21	14
Livrets de coupons et loteries	29	14
Divertissements	10	11
Services publics	11	11
Articles ménagers	26	10
Oeuvres charitables	17	9
Matériel récréatif (passe-temps)	11	9
Remorques	4	9
Transport	16	8
Sociétés de remorquage et stationnements	5	7
Maisons mobiles	10	7
Croissance personnelle	8	6
Écoles	1	5
Lubrifiants	3	5
Hébergement	10	3
Huile de chauffage	2	2
Restaurants	8	2
Secteur immobilier	5	2
Outils électriques	1	1
Carburant moteur	0	1
Instruments et leçons de musique	8	0
Total	2 619	2 509

CORPORATIONS

Direction des corporations

De nombreux dossiers de la Direction des corporations sont maintenant informatisés. Le système informatique produit des rapports annuels pré-imprimés, faciles à remplir, que doivent soumettre les corporations. De plus, la Direction a entrepris un projet-pilote qui permettrait aux bureaux d'avocats (et autres) de pouvoir avoir accès, dans leurs propres bureaux, à des renseignements sur les corporations et entreprises.

Environ la moitié des dossiers actifs de la Direction sont maintenant reproduits sur microfilms. On pourra bientôt effectuer bon nombre de recherches à nos guichets à l'aide des microfilms. La sécurité sera donc accrue car il ne sera plus nécessaire de confier des documents originaux au public. Celui-ci pourra également obtenir pour ses dossiers la copie des renseignements que contiennent les microfilms.

Pour ce qui est des corporations de prêts et des fiducies, nous suivons de près la tendance qui se dessine en matière législative dans les autres provinces afin que la législation manitobaine puisse suivre les autres dans ce domaine. Des recommandations seront faites dans un proche avenir pour modifier la législation du Manitoba.

Statistiques comparées

Exercice allant du 1er avril au 31 mars

	1986-1987	1987-1988
Paiement de services généraux	1 835,6 $	2 446,1 $
Nouvelles constitutions	3 005	3 248
Nouveaux enregistrements de corporations non manitobaines	797	739
Nouveaux enregistrements de noms commerciaux	6 266	7 547
Recherches personnelles, à nos guichets, de dossiers de corporations et de sociétés commerciales	39 610	39 441
Rapports annuels traités	34 878	35 074
Demandes d'informations au téléphone	53 650	58 485

Direction des assurances

La Direction des assurances veille à l'application des lois suivantes :

- la Loi sur les assurances
- la Loi sur l'assurance maritime
- la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance, et
- la Loi sur la prévention des incendies (règlements se rapportant à la perception fiscale)

Le mandat de la Direction des assurances est de protéger les consommateurs tout en facilitant les opérations commerciales au Manitoba dans le domaine de l'assurance, au moyen de l'exercice des fonctions suivantes :

- répondre aux demandes d'information générale sur l'assurance;
- accorder aux compagnies d'assurance les licences nécessaires aux opérations commerciales dans le domaine de l'assurance;
- vérifier la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- établir les critères d'obtention de licences des agents, des courtiers et des experts en sinistres;
- déterminer les montants des dépôts des compagnies d'assurance constituées au Manitoba;
- organiser la médiation des litiges entre les consommateurs, les agents, les experts en sinistres et les compagnies d'assurance;
- préparer le Rapport annuel, en conformité avec la Loi sur les assurances;
- percevoir la taxe sur les primes, en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance; et
- percevoir la taxe en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies.

Médiation des litiges

La médiation des litiges est une des fonctions importantes de la Direction des assurances. En voici quelques exemples :

Assurance de voyage

Un couple âgé part en voiture pour passer des vacances d'hiver aux États-Unis. Peu après son arrivée, le mari commence à éprouver des douleurs à la poitrine. Il passe une visite chez un cardiologue qui lui conseille de passer des tests à un hôpital de l'endroit. Les médecins recommandent son hospitalisation immédiate. En raison de leur âge, les deux personnes s'arrangent pour prendre un vol d'avion régulier pour Winnipeg. À l'aéroport de Winnipeg, une ambulance les attend. On transporte le malade à l'hôpital où il reste 14 jours. Par la suite, la compagnie d'assurance de voyage de l'intéressé rejette la demande d'indemnité qui lui est adressée car la demande ne serait pas tout à fait conforme à la politique de la compagnie. Après

avoir examiné le dossier, un agent de la Direction des assurances fait remarquer à la compagnie que les dispositions prises par le plaignant sont conformes à bien des égards aux clauses du contrat d'assurance. La compagnie d'assurance décide ensuite de payer l'indemnité.

Assurance-invalidité

Un employé doit quitter son emploi pour raison de santé. Son assurance double comprend une assurance-invalidité à court terme qui expire après quelques mois et une assurance-invalidité à long terme qui le couvre à l'expiration de l'assurance à court terme. Par la suite, l'employé fait une demande d'assurance-invalidité à long terme. Cependant, il a des difficultés à faire approuver sa demande de prestations d'invalidité à long terme et consulte un agent de la Direction des assurances. Il ressort de cette entrevue que la compagnie d'assurance n'est peut-être pas au courant de tous les détails se rapportant à la demande d'indemnité. La compagnie d'assurance accepte de payer deux mois de prestations à l'intéressé et de réexaminer la question. Un nouvel examen effectué par un médecin indépendant témoigne que la demande d'assurance-invalidité à long terme est justifiée. La compagnie d'assurance commence immédiatement à payer les prestations d'invalidité à long terme.

Assurance pour les propriétaires occupants

Une maison subit des dégâts à la suite d'un incendie survenu dans la cuisine. La compagnie d'assurance accepte de couvrir le coût d'un nouveau plancher pour remplacer l'ancien qui a été endommagé. L'entrepreneur choisi par l'expert de la compagnie d'assurance ne remplace pas le plancher convenablement et cela entraîne des dégâts à d'autres parties de la maison. Ni l'entrepreneur ni la compagnie d'assurance ne sont disposés à rembourser l'assuré du coût d'un nouveau plancher et des réparations à effectuer. À la suite de la médiation de la Direction des assurances, la compagnie accepte de faire installer un nouveau plancher par un autre entrepreneur et règle le coût de réparation des dégâts supplémentaires.

Vérification de la solvabilité des compagnies d'assurance constituées au Manitoba

La Direction des assurances a examiné la situation de chaque compagnie d'assurance constituée au Manitoba et a vérifié la déclaration annuelle de chacune pour 1987.

La liquidation d'un assureur insolvable du Manitoba s'est poursuivie tout au long de 1988. Il semble que la liquidation de l'actif continuera d'être retardée par les procédures judiciaires qui ont été entamées.

Le Conseil canadien des surintendants des assurances a poursuivi en 1987 son examen en profondeur de nouvelles méthodes pour faire face au problème de l'insolvabilité d'une compagnie d'assurance. Le milieu de l'assurance a élaboré un plan destiné à protéger les réclamations des assurés lorsqu'une compagnie d'assurance I.A.R.D. devient insolvable; ce plan devrait être mis en place en 1989.

STATISTIQUES DE LA DIRECTION DES ASSURANCES

	1986-1987	1987-1988
Octroi de licences à des compagnies d'assurance		
Charte fédérale	291	287
Charte provinciale	21	20
Total	312	307
Octroi de licences à des agents, des experts en sinistres et des courtiers d'assurance		
Agents d'assurance-vie	1 822	1 941
Agents d'assurance I.A.R.D.	1 289	1 314
Agents d'assurance-accidents corporels et d'assurance-maladie	475	569
Agents d'assurance contre la grêle	498	467
Agents d'assurance-automobile	38	30
Agents d'assurance-accidents et d'assurance-bagages	93	101
Divers	1	2
Total	4 216	4 424
Experts en sinistres		
Experts	82	68
Experts-adjoints	17	5
Experts - assurance contre la grêle	29	24
Total	128	97
Courtiers spéciaux	7	8
Examens pour l'obtention de la licence d'agent d'assurance		
Assurance-vie		
Nombre d'examens	482	669
Examens réussis	370	489
Échecs	112	180
Assurance I.A.R.D.		
Nombre d'examens	118	162
Examens réussis	84	111
Échecs	34	51

	1986-1987	1987-1988
Assurance-accidents corporels et assurance-maladie		
Nombre d'examens	229	309
Examens réussis	177	252
Échecs	52	57
Nombre total d'examens pour l'exercice	829	1 140
Paiements de services en conformité avec la Loi sur les assurances	356 582,00 $	466 629,00 $
Perception fiscale en conformité avec la Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance	19 734 657,00 $	21 645 425,00 $
Perception fiscale en conformité avec la Loi sur la prévention des incendies	3 091 803,00 $	4 125 889,00 $
Permis d'agent d'assurance refusés ou annulés	5	4
Demandes d'information au téléphone	11 213	12 211
Plaintes - Nombre de dossiers traités	392	402
Relations avec les consommateurs et avec le milieu de l'assurance		
• Relations publiques - Nombre de manifestations	22	21
• Inspections pour une médiation	10	2
• Entrevues accordées à la presse	10	12
• Émission de radio - Échange téléphonique avec les auditeurs	0	1

ANALYSE DES PLAINTES - Totaux : 392 en 1986-1987, 402 en 1987-1988

1. Assurance-vie

Demandes de règlement	7	6
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	1	3
Paiement des primes	27	18
Remplacements	49	62
Méthodes de demande de règlement	4	2
Méthodes de vente	38	52
Publicité et opérations de développement des ventes	4	1
Rabais	1	0
Abus d'influence	0	1
Divers	17	31
Total	148	176

	1986-1987	1987-1988
2. Assurance-accidents corporels et assurance-maladie		
Demandes de règlement	18	42
Paiement des primes	7	9
Remplacements	1	0
Méthodes de demande de règlement	4	2
Méthodes de vente	12	11
Publicité et opérations de développement des ventes	0	2
Divers	5	5
Total	47	71
3. Rentes - R.E.E.R.		
Paiement des primes	0	3
Méthodes de vente	5	6
Publicité et opérations de développement des ventes	1	0
Divers	2	4
Total	8	13
4. Assurance individuelle - Locataires et propriétaires		
Demandes de règlement	44	57
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	13	12
Paiement des primes	8	8
Méthodes de demande de règlement	11	14
Méthodes de vente	10	8
Publicité et opérations de développement des ventes	2	1
Divers	7	8
Total	95	108
5. Assurance commerciale		
Demandes de règlement	8	3
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	10	1
Paiement des primes	9	5
Méthodes de demande de règlement	1	1
Méthodes de vente	6	4
Divers	0	2
Total	34	16

	1986-1987	1987-1988
6. Assurance contre la grêle		
Demandes de règlement	3	0
Paiement des primes	1	0
Rabais	2	0
Méthodes de demande de règlement	0	1
Méthodes de vente	1	0
Total	7	1
7. Assurance-voyage		
Demandes de règlement	6	2
Méthodes de demande de règlement	1	0
Publicité et opérations de développement des ventes	0	2
Abus d'influence	0	1
Total	7	5
8. Assurance agricole générale		
Demandes de règlement	2	0
Paiement des primes	3	0
Publicité	0	1
Total	5	1
9. Assurances diverses : bétail, bagages, garanties, assurance-automobile supplémentaire, etc.		
Demandes de règlement	15	6
Demande de police rejetée ou renouvellement refusé	1	0
Paiement des primes	6	2
Remplacements	1	0
Méthodes de demande de règlement	1	0
Méthodes de vente	5	3
Publicité et opérations de développement des ventes	4	0
Abus d'influence	1	0
Divers	7	0
Total	41	11

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Dans le but de protéger les intérêts de la population et de favoriser l'accumulation légitime de capitaux tout en maintenant le niveau d'intégrité et les normes requises dans les secteurs des valeurs mobilières, de l'immobilier et des prêts hypothécaires, la Commission des valeurs mobilières du Manitoba exerce les activités suivantes :

- émet des licences aux courtiers et aux agents en valeurs mobilières, aux souscripteurs et aux conseillers en placement;
- impose la divulgation obligatoire d'informations simples, exactes et complètes, lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- veille à ce que la population soit traitée de manière juste et équitable lorsqu'il y a une nouvelle émission de valeurs mobilières;
- fournit un plan global de réglementation afin que les actionnaires et la population aient à leur disposition un ensemble complet d'informations, financières et autres;
- émet les licences et réglemente les activités des vendeurs, des agents et des courtiers dans le secteur de l'immobilier et des prêts hypothécaires;
- enquête sur toute infraction présumée à quatre lois; et
- surveille les activités d'auto-réglementation de la Bourse des denrées de Winnipeg.

Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 1988, la Commission a tenu 53 réunions régulières et traité de 587 questions du domaine des valeurs mobilières et de 498 du domaine de l'immobilier, en plus d'émettre 478 ordonnances officielles dont des décisions se rapportant à des enquêtes, à la cessation des opérations boursières, à la suspension de l'enregistrement et à des exemptions conditionnelles.

Nombre de dépôts de documents

	1986-1987	1987-1988
Prospectus	600	526
Modifications aux prospectus	46	67
Placements privés	297	196
Émission de droits	71	57
Exemptions conditionnelles	184	200

Au 31 mars 1988, il y avait 172 émetteurs de titres prioritaires qui étaient qualifiés pour utiliser le système d'émission rapide de prospectus inauguré en janvier 1983.

Le nombre d'inscriptions a augmenté de nouveau en 1988 dans le domaine des valeurs mobilières. Il y a eu 247 modifications, ainsi que 44 transferts.

Au 31 mars 1988, il y avait 3 821 inscriptions officielles en vertu de la Loi sur les courtiers en immeuble.

Les facteurs suivants ont causé une augmentation de 68 dans le nombre de nouveaux vendeurs au Manitoba par rapport à l'exercice précédent : il y a eu 674 nouvelles inscriptions et 1 723 renouvellements; environ 150 vendeurs ont quitté ce secteur d'activités, ou sont devenus soit courtiers soit agents autorisés. De plus, il y a eu 490 transferts de vendeurs et 63 modifications pendant l'année.

Les facteurs suivants ont amené une diminution de 54 dans le nombre de courtiers au Manitoba : il y a eu 47 nouvelles inscriptions et 593 renouvellements; on a soit annulé soit laissé devenir périmées environ 50 inscriptions pour diverses raisons dont des raisons économiques et des réorganisations commerciales. De plus il y a eu 217 modifications apportées à des inscriptions pendant l'année.

La "Manitoba Real Estate Association" ("Association manitobaine de l'immeuble") et la Commission s'unissent pour offrir aux courtiers et aux vendeurs des cours de préparation et des examens avant l'obtention de la licence. Au 31 mars 1988, les chiffres indiquaient une augmentation de 7 % du nombre de candidats inscrits à ces cours par rapport à l'exercice précédent.

Le nombre total d'inscriptions en vertu de la Loi sur les courtiers d'hypothèques, qui a été promulguée en 1987 pour remplacer la Loi sur les agents et courtiers d'hypothèques, comprend les inscriptions de 9 courtiers d'hypothèques, de 21 représentants officiels et de 2 vendeurs.

Nombre d'enregistrements émis

	1986-1987	1987-1988
Secteur des valeurs mobilières		
Vendeurs	676	737
Courtiers et agents de placements	65	76
Vendeurs d'intérêts miniers	55	62
Courtiers d'intérêts miniers	33	40
Émetteurs de titres	7	7
Conseillers en matière de titres	0	1
Sous-total	836	923
Secteur de l'immobilier		
Courtiers	693	639
Représentants officiels	1 041	993
Vendeurs	2 121	2 189
Sous-total	3 855	3 821
Secteur des prêts hypothécaires		
Vendeurs	11	2
Agents autorisés	74	21
Courtiers	53	0
Agents	3	9
Sous-total	141	32
Total	4 832	4 776

Régie des services publics

La Régie des services publics, organisme quasi-judiciaire et autonome, relève de l'Assemblée législative du Manitoba.

La Régie a la responsabilité de la réglementation des services publics ainsi qu'ils sont définis par la Loi sur la Régie des services publics, de la manière et dans les domaines de juridiction prescrits par la Loi. Voici d'autres lois qui gouvernent les responsabilités de réglementation et d'adjudication de la Régie :

La Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg
La Loi sur les gazoducs
La Loi sur le stockage et la répartition du gaz
La Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
La Loi sur les cimetières
La Loi sur les municipalités (service local d'eau et d'égoût)
La Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba (appels)
La Loi sur la protection des voies publiques (appels)
La Loi sur le téléphone au Manitoba
La Loi sur l'Hydro-Manitoba (appels, renvoi)

Au cours de l'exercice allant du 1er avril 1987 au 31 mars 1988, la Régie a tenu 45 réunions au niveau exécutif, dont 30 réunions du Conseil d'administration et 15 audiences publiques. Cent soixante-treize ordonnances officielles ont été rendues et portaient sur les éléments suivants :

Loi sur la Régie des services publics	7
Service d'eau et d'égoût	82
Service de gaz	39
Société de téléphone du Manitoba	36
Loi sur la protection des voies publiques	3
Transport en commun	2
Loi sur les cimetières	2
Loi sur l'Hydro-Manitoba	2

Pour ce qui est de la Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres, 36 entrepreneurs de pompes funèbres ont reçu un permis de vente au cours de cet exercice. De plus, il y a eu 16 demandes d'acceptation de changements aux tarifs arrangés au préalable pour les cercueils et les services. Au cours de cet exercice, la Régie a poursuivi sa surveillance et son examen des rapports annuels des titulaires de permis et de leurs fiduciaires en matière de vente d'arrangements préalables et de fiducie des fonds engagés.

En ce qui concerne la Loi sur les cimetières, la Régie a renouvelé au cours de cet exercice les permis d'exploitation de 10 cimetières, de 5 columbariums, de 2 mausolées, et de 4 crématoires. De plus, 44 permis ont été délivrés à des mandataires de propriétaires de cimetières. Enfin, la Régie a autorisé 5 demandes de révision des tarifs pour des emplacements, du matériel et des services, ainsi que 12 transferts de permis à des mandataires.

La Régie a rendu 7 ordonnances dans le cadre des directives la gouvernant en matière d'attribution des frais aux parties concernées, en conformité avec l'article 56 de la Loi sur la Régie des services publics.

La Division des communications

La Division des communications a la responsabilité de promouvoir et de développer les connaissances et les compétences des consommateurs aussi bien que des commerçants qui font des affaires sur le marché du Manitoba.

Les fonctions de la Division des communications sont les suivantes :

- informer les Manitobains et mettre à leur disposition des ressources éducatives qui leur donneront la compétence voulue sur le marché changeant et complexe du Manitoba;
- produire des documents d'éducation et d'information du public destinés à éclaircir et à résoudre les problèmes changeants qui existent sur le marché;
- augmenter le nombre et la portée des programmes éducatifs et d'action communautaire destinés aux groupes à besoins spéciaux (ex. : personnes âgées, de nouveaux Canadiens et jeunes);
- diriger un programme d'action communautaire animé par des bénévoles;
- coordonner des campagnes de publicité telles que des annonces imprimées, des messages publicitaires à la radio et des communiqués d'intérêt public.

On se sert d'émissions causeries pour promouvoir les services du Ministère et informer le public. Pendant l'exercice financier écoulé, la Division des communications a invité les médias à interviewer les agents des services aux consommateurs sur des questions touchant les Manitobains. En entrevue à la radio ou à la télévision, les agents ont répondu à des questions sur les entrepreneurs de rénovation domiciliaire, les démarcheurs, les remboursements, les échanges, les "scams" (renseignements aux consommateurs fournis par la "School Counsellors Association of Manitoba) et le Prix du Consommateur de l'année.

La Division des communications s'est associée à Consommation et Corporations Canada, à l'Association des consommateurs du Canada et au Bureau d'éthique commerciale pour organiser le Prix du Consommateur de l'année. Madame Ruth Berry, la lauréate du deuxième prix annuel du Consommateur de l'année, est professeur à l'Université du Manitoba et doyenne de la faculté d'écologie humaine de cet établissement.

La Division des communications dispose également d'autres moyens d'information peu onéreux tels que l'article bi-mensuel "Consommateur averti" qui paraît dans la presse, des messages de télévision par câble destinés aux régions rurales, des vignettes radiophoniques destinées aux stations de radio du Nord et les bulletins d'information "Consommateur averti".

Le programme d'action communautaire animé par des bénévoles, que dirige le Ministère, continue à aider ce dernier en élargissant la portée des services d'éducation et de renseignements offerts aux résidents du Manitoba. Des conférenciers bénévoles, spécialement formés, demandent aux représentants de groupes cibles d'indiquer les questions qu'ils aimeraient voir aborder et leur font ensuite des exposés sur ces questions. C'est ainsi que des exposés ont

été présentés à 500 consommateurs appartenant à des organisations et groupes variés, entre autres :

Business and Professional Women's League
Newcomers Club
Lions Manor
St. Vital Neighbours
Maples Collegiate (Élèves des classes de préparation à la formation professionnelle)

Pendant la conférence de 1987 de la "Manitoba Business Education Teacher Association", des bénévoles ont participé également à une exposition destinée à promouvoir la distribution de deux trousses d'information du Ministère concernant l'achat d'une automobile d'occasion et le crédit. En raison du succès obtenu et pour donner suite à l'exposition, des bénévoles ont conçu et organisé un sondage d'opinion au téléphone auprès des enseignants chargés de l'enseignement commercial dans les écoles présecondaires de Winnipeg. Ces personnes ont questionné les enseignants sur la faisabilité et l'utilité d'un programme de conférenciers-conseils au niveau des 9^{e} et 10^{e} années. Ce projet a été accueilli avec un enthousiasme qui a suscité la création d'un projet pilote.

Pour donner suite au programme des conférenciers du troisième âge, le Ministère s'est engagé dans un programme coopératif de conférences avec Action-retraite et avec l'Université de Winnipeg dans le cadre de son Programme d'Éducation permanente. C'est ainsi qu'on a mis sur pied des ateliers centrés sur les activités et utilisant des techniques de "formation par équipe" et qui sont animés par des agents de l'Office du consommateur et des bénévoles.

Pendant l'exercice financier 1987-1988, des bénévoles ont commencé à élaborer un guide pratique à l'intention des conférenciers qui prennent part au programme intitulé "Prendre le temps" et à préparer une brochure qui explique ce programme aux personnes susceptibles de faire du bénévolat.

En 1987-1988, la Division des communications a intensifié la distribution des brochures du Ministère intitulées "Consommateur averti". Ces prospectus d'une page traitent des cartes de crédit, de l'obtention du crédit, des modes de recouvrement, des dossiers personnels de crédit, et contiennent des conseils sur l'assurance en général ainsi que sur l'assurance-vie. Ces publications ont été distribuées aux bibliothèques, aux municipalités intéressées et aux conseillers en économie domestique du Manitoba. Le programme d'action communautaire animé par des bénévoles, que dirige le Ministère, continue à aider ce dernier en élargissant la portée des services de renseignements offerts aux résidents du Manitoba.

Le public est mieux informé grâce à l'envoi de documentation et aux services offerts par divers groupes de bénévoles. Au cours de l'exercice, divers envois massifs de courrier ont eu lieu. Des bénévoles ont empaqueté et mis à la poste des dépliants d'information à l'intention des bibliothèques, des écoles, des organismes et des groupes sociaux. Enfin, les conférenciers bénévoles et les agents des services aux consommateurs ont également distribué des dépliants. Du 1er avril 1987 au 31 mars 1988, la Direction des communications a ainsi remis 56 188 exemplaires de divers dépliants ministériels.

La Division de la recherche et de la planification

Le rôle de la Division de la recherche et de la planification est de fournir au Ministère des services de soutien de nature économique et statistique, en plus de procéder à des recherches. Ces services sont fournis par divers moyens allant de la recherche très structurée à la simple conversation. Voici quelques-unes des activités de la Division :

- procéder à des enquêtes sur des questions commerciales et évaluer les différentes solutions proposées;
- proposer des dispositions législatives et d'autres mesures concrètes au Cabinet;
- évaluer le besoin de présenter de nouvelles mesures législatives ou de modifier celles qui existent déjà;
- évaluer la législation et la politique d'autres gouvernements en matière de consommation et juger de la pertinence de créer une législation et une politique semblables au Manitoba;
- faire le lien avec les groupes de protection des consommateurs, les représentants du milieu des affaires et ceux du Gouvernement.

Au cours de l'exercice, une grande partie de l'emploi du temps du Ministère a été destinée à informer les fonctionnaires principaux sur les prix du carburant. À cet effet, il a fallu effectuer des enquêtes sur les prix, évaluer les dispositions législatives sur le prix du carburant et la politique des autres provinces dans ce domaine, étudier le rapport de la Commission d'enquête sur le prix de l'essence, trouver et évaluer des solutions différentes en matière de prix.

La Division de la recherche et de la planification a étudié également d'autres dossiers se rapportant aux matières suivantes : la réduction du kilométrage des compteurs de vitesse, la politique d'utilisation de l'eau, les services financiers et les mesures législatives exigeant des vendeurs d'automobiles qu'ils affichent le prix des véhicules.

Des représentants de la Division ont participé au cours de l'année aux travaux d'un comité interministériel chargé d'étudier le problème des véhicules considérés comme des pertes totales. Le comité a préparé des dispositions législatives qui permettront aux acheteurs de reconnaître plus facilement les véhicules considérés comme des pertes totales.

La Division des services administratifs

La Division des services administratifs veille à l'application de la Loi sur la preuve au Manitoba (Parties II et III), laquelle se rapporte à la nomination des commissaires à l'assermentation et de notaires publics.

Le rôle de la Division est d'établir des services de soutien afin de permettre la meilleure utilisation possible des ressources humaines, physiques et financières du Ministère dans les domaines suivants : direction et administration, services financiers et gestion des ressources humaines. Ces services sont également fournis à l'Assemblée législative. L'exercice des fonctions suivantes permet ce rôle de soutien :

- examiner l'organigramme ministériel et, s'il y a lieu, recommander les changements appropriés, de façon à ce que les liens d'autorité soient établis selon les tâches et la responsabilité fonctionnelle de chaque direction;
- examiner le fonctionnement administratif et le système de prestation de services, propres à chaque direction, et recommander des changements, s'il y a lieu;
- élaborer pour l'ensemble du Ministère, dans le domaine financier, une politique, des méthodes et des systèmes, et les mettre en oeuvre;
- allouer aux divers programmes les ressources prévues au budget, tant financières que humaines et physiques;
- voir à ce que les fonds soient reçus, dépensés et contrôlés de façon adéquate.

La Division des services administratifs comprend la Direction de l'administration générale, la Direction des services financiers et la Direction des services du personnel. Leurs activités sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Activité

*en milliers de dollars

Activité	**au 31 mars 1987**	**au 31 mars 1988**
Recettes	23 665,6 $*	26 667,2 $*
Dépenses	20 609,4 $**	12 956,2 $*
Nombre d'employés	303	374
Nombre de recrues	100	203
Pièces justificatives traitées	4 285	3 674
Loi sur la preuve au Manitoba		
Nouvelles nominations	1 999	1 876
Nominations renouvelées	4 120	4 114
Nominations certifiées	533	578

**y compris les dépenses de Développement coopératif et le coût des élections de mars 1986

Comparaison entre les prévisions budgétaires et les dépenses réelles de l'exercice terminé le 31 mars 1988

(Prévisions budgétaires et dépenses réelles en milliers de dollars)

Programme	Prévisions budgétaires	Dépenses réelles	Écart		Note explicative
Haute direction	186,2 $	211,7 $	25,5	13	1
Communications	117,5	117,3	(0,2)	0	
Services administratifs	336,0	348,6	12,6	3	
Office des consommateurs	732,2	733,0	0,8	0	
Subventions	66,0	66,5	0,5	0	
Direction des corporations	969,5	1 172,1	202,6	20	2
Direction des assurances	267,1	309,2	42,1	15	3
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	974,0	1 038,4	64,4	6	
Régie des services publics	795,9	1 250,6	454,7	57	4
Total	4 444,4 $	5 247,4 $	803,3	18	

Notes explicatives (écarts de plus de 5 %)

1. Les dépenses de la haute direction ont dépassé de 25,5 $ les prévisions, à la suite de l'enquête sur le prix de l'essence effectuée en vertu de la Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce.

2. L'augmentation a été causée par les dépenses de fonctionnement, en 1987-1988, du nouveau système informatique de la Direction des corporations.

3. La Direction des assurances a acheté du matériel informatique afin d'automatiser le système de délivrance des licences des agents d'assurance.

4. La Régie des services publics a connu une augmentation des dépenses de fonctionnement par rapport aux prévisions, à la suite de l'enquête sur la déréglementation du prix du gaz naturel et des tarifs de l'Hydro Manitoba.